



**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL**  
**POLICÍA NACIONAL**  
**DIRECCION DE SANIDAD**

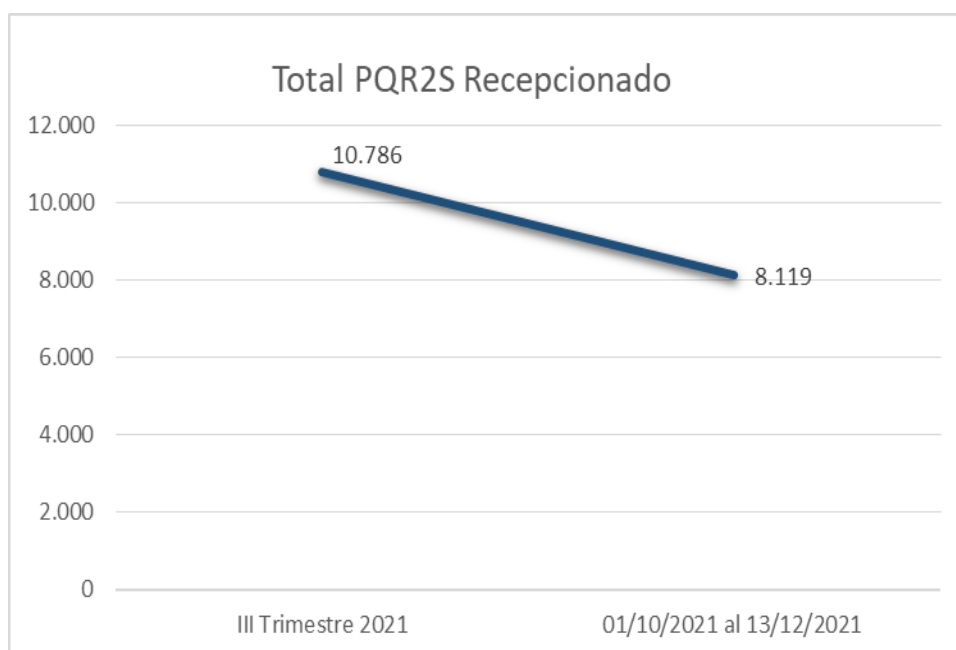
## **Informe trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio de Policía y Sugerencias de la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional.**

**OCTUBRE - 13 DICIEMBRE 2021**

## Informe PQR2S

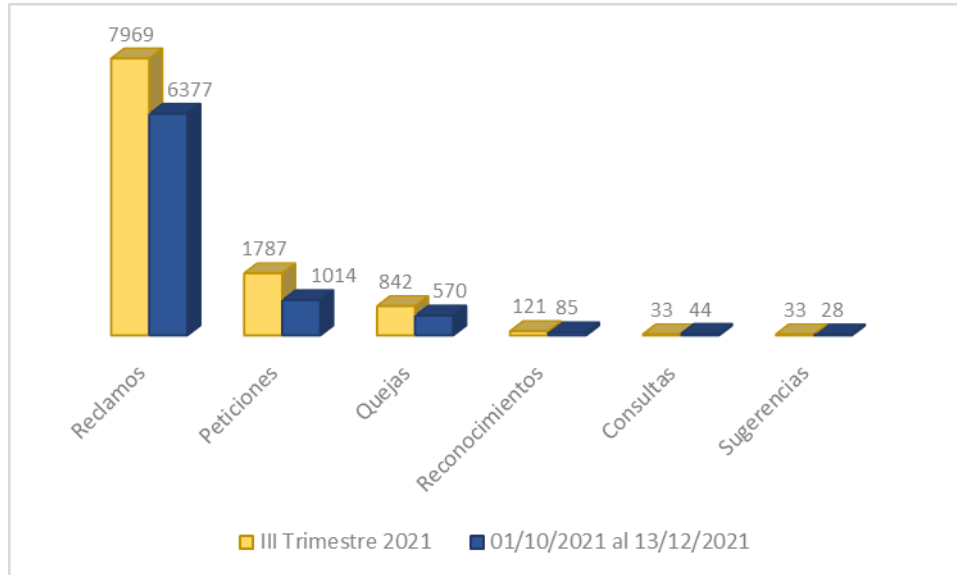
### Peticiones, Quejas, Reclamos Reconocimientos del Servicio de Policía y Sugerencias de la Dirección de Sanidad

La información analizada es descargada del aplicativo SIPQRS y corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias de los meses comprendidos entre el 01/10/2021 y el 13/12/2021 en el ámbito nacional, se establece el siguiente consolidado:



Se evidencia una reducción en el número de casos recepcionados en la herramienta tecnológica durante el periodo informado, pasando de 10.786 solicitudes recepcionadas en el III trimestre del año 2021 a 8.119 requerimientos en el periodo comprendido entre el 01/10/2021 y el 13/12/2021, lo que representa una disminución del 25%.

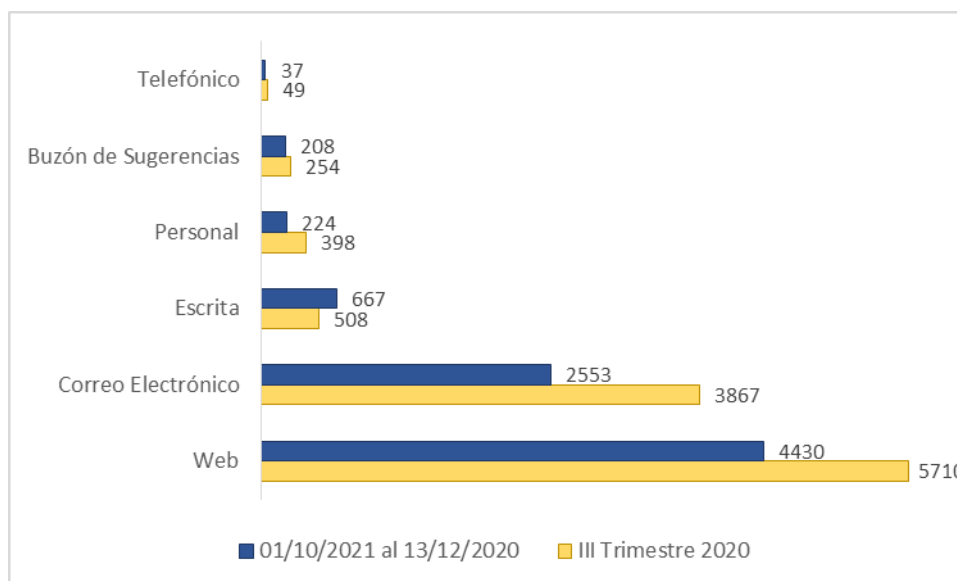
## TIPO DE SOLICITUD



Entre los periodos informados se presentan las siguientes variaciones así:

- Disminución de 1.592 solicitudes clasificadas como reclamos.
- Las peticiones de información se redujeron con 773 casos menos.
- Descenso en 272 de los requerimientos clasificados como quejas.
- En los casos clasificados como consultas, se presentó un aumento con 11 requerimientos más.
- Baja en las solicitudes clasificadas como sugerencias con 5 casos menos.

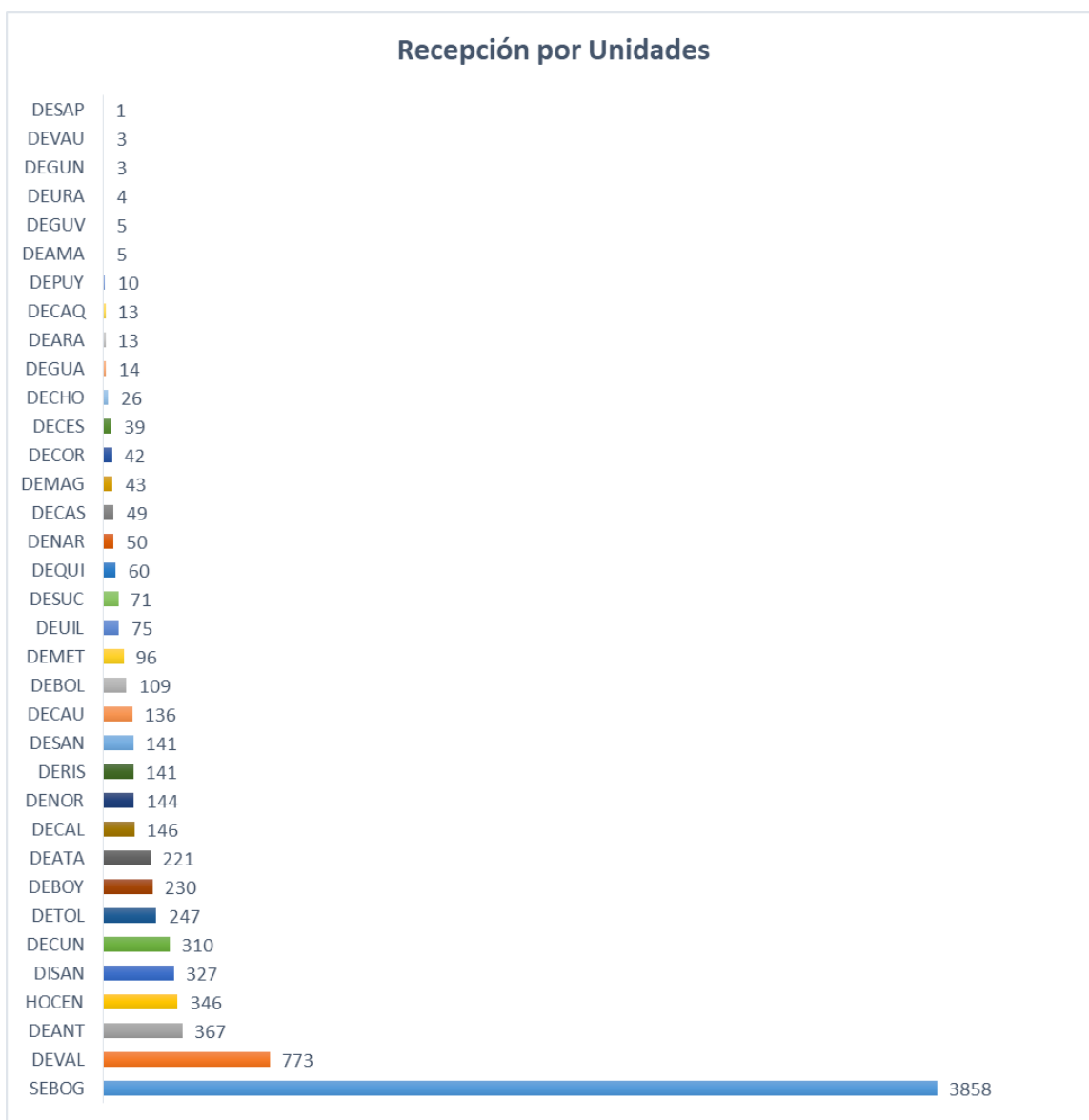
## MEDIO DE RECEPCIÓN



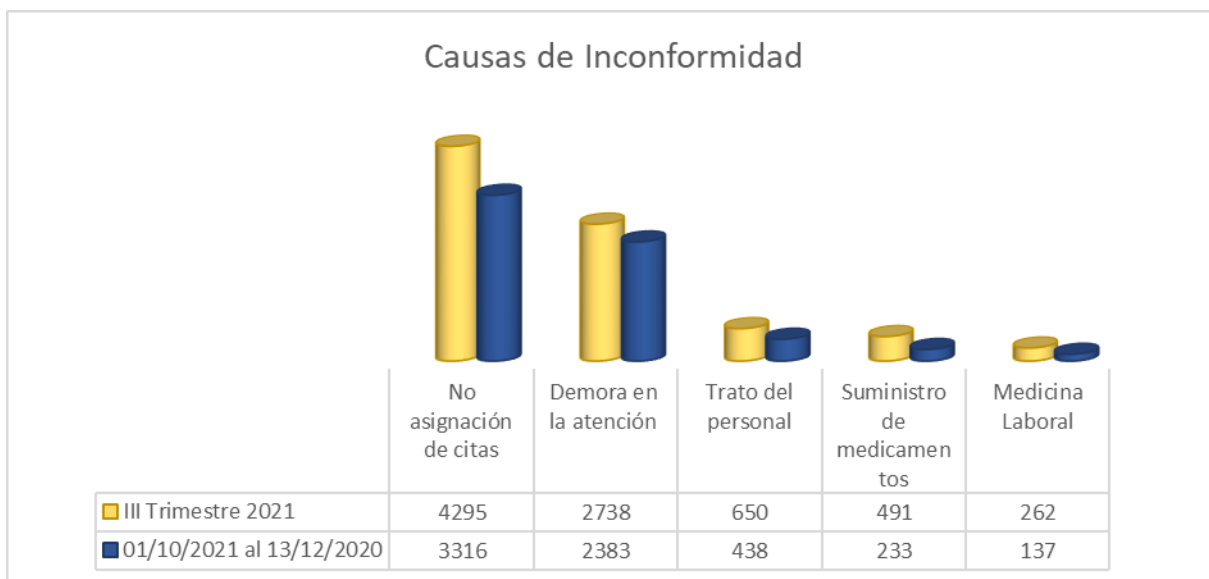
La Dirección de Sanidad tiene como medio de recepción más utilizado por los usuarios para interponer sus requerimientos la página WEB, esto quiere decir que el cliente interno y externo de la Dirección de Sanidad dan a conocer sus inconformidades y solicitudes por medio de este medio electrónico <https://spqrs.policia.gov.co/pqrs/>

### **Tendencia por Unidades**

Las unidades que presentaron mayor recepción de PQR2S son las siguientes:



Las cinco primeras causas en el ámbito nacional se presenta el siguiente gráfico:



La no asignación de citas hace referencia a que el usuario realiza la solicitud de citas médicas por cualquiera de los medios dispuestos para ello, pero la información suministrada es que no hay disponibilidad en la agenda programada, tiene representación sobre el total de las PQR2S recepcionadas durante el periodo comprendido entre el 01/10/2021 y el 13/12/2021 de un 41%, en comparación con el trimestre anterior se observa una disminución de 979 casos.

La siguiente variable corresponde a la demora en la atención, hace referencia al tiempo de espera entre la llegada del usuario a la hora citada de la consulta, y la atención por parte del profesional de la salud. Durante el periodo informado se presentó una disminución en los casos recepcionados de un 12%.

Durante el periodo comprendido entre el 01/10/2021 y el 13/12/2021 se presentó una disminución de 355 reclamaciones en comparación con el trimestre anterior.

El trato del personal cuyo peso sobre el total de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias para el periodo informado corresponde al 5%; se muestra una variación puesto que presenta una disminución de 212 quejas recepcionadas en este lapso de tiempo con referencia al trimestre anterior.

La conducta clasificada como trato del personal refiere a las inconformidades interpuestas por los usuarios cuando perciben mala atención, disposición, actitud y cortesía por parte de los funcionarios al momento de prestar los servicios de salud a nuestros clientes internos y externos.

En lo relacionado con el suministro de medicamentos, esta conducta se encuentra relacionada con las inconformidades presentadas por los usuarios con la entrega de los medicamentos, cuando se presentan inconsistencias en la entrega, en autorización de fórmulas CTC, demoras en el despacho, la cual dentro del peso total de las solicitudes recepcionadas para el periodo informado corresponde al 3%. Evidenciándose con ello una disminución de 258 PQR2S.

En lo concerniente con las quejas por medicina laboral, estas tienen relación con la dificultad que tienen los uniformados para acceder a la realización de las juntas médico laborales, la elaboración de conceptos y trámites, cuyo peso sobre el total de las PQR2S en el periodo informado corresponde al 2%.

Durante el periodo comprendido entre el 01/10/2021 y el 13/12/2021 se presentaron entre peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias un total de 8.119 requerimientos, reporte descargado del aplicativo SIPQRS en el ámbito nacional el 13/12/2021 a las 7:52 am.

Calle 44 No. 50-51 CAN, Bogotá D.C.  
Teléfonos 5804400 ext 7454 7572  
[disan.ateus@policia.gov.co](mailto:disan.ateus@policia.gov.co)  
[www.policia.gov.co](http://www.policia.gov.co)



SC 6545 – 1-7-NT CO - SC 6545 – 1-7-NT

**INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA**